

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PEMAKAI AKHIR SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Progam Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

**ALFIANI ULFAH**

**B 200 120 020**

**PROGAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI  
AKHIR SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)**

**SKRIPSI**

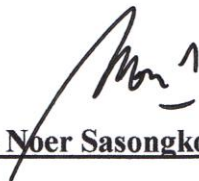
Oleh

**ALFIANI ULFAH**

**B200120020**

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak**

## HALAMAN PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PEMAKAI AKHIR SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
(Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

**ALFIANI ULFAH**

**B200120020**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Kamis, 17 Februari 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji :

1. Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Akt, CA




(Ketua Dewan Penguji)

2. Drs. M. Abdul Aris, M.Si.

(Anggota 1 Dewan Penguji)

3. Dra. Mujiyati, M.Si

(Anggota 2 Dewan Penguji)

(  )  
(  )  
(  )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
(Dr. Triyono, SE, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ALFIANI ULFAH**  
NIRM : **11.6.106.02030.50020**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
: **KEPUASAN PEMAKAI AKHIR SISTEM**  
: **INFORMASI AKUNTANSI (Studi Empiris pada Bank**  
: **Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....3 Februari 2016.....

Yang membuat pernyataan,



**ALFIANI ULFAH**



## **MOTTO**

Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam berusaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu.  
(Ali bin Abu Thalib)

Barang siapa membiasakan diri istighfar, Allah akan memberikan jalan keluar baginya dari setiap kesulitan.  
(H.R. Abu Daud)

Menikmati hidup bukan soal memiliki segalanya, tapi terus berusaha sambil tetap menikmati apa yang ada padamu.  
(Hingdranata Nikolay)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, hingga terselesaikan skripsi ini, sebuah karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberikan anugrah sepanjang hidupku, senantiasa mencurahkan nikmat serta hidayah-Nya dan memberikan kesempatan untuk terus belajar dan berusaha.
2. Ayahanda dan Ibunda yang tercinta. Tidak ada untaian kata yang sanggup aku ungkapkan betapa besar pengorbanan yang tiada lekang, keikhlasan, semangat yang terus engkau berikan untukku serta doa yang engkau panjatkan untukku dan kasih sayang yang telah engkau berikan untukku.
3. Kakak dan adikku tersayang, terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan untukku.
4. Teman-temanku yang tersayang, terima kasih untuk semangat, perhatian dan motivasi yang kalian berikan untukku. Semoga kelak kita bisa menggapai kesuksesan bersama.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan berkah-Nya yang tiada terbatas dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI AKHIR SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta)”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah Azza Wa Jalla** yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya dan segala petunjuk, kekuatan dan kemudahan untuk semuanya.
2. **Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. **Bapak Dr. Zulfikar, SE, M.Si** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Surakarta.

4. **Bapak Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak** selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan, waktu, dan saran sehingga skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Ibu **Mujiyati, Dra.,M.Si.** selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang turut membantu dalam kelancaran perkuliahan.
8. Kedua orang tuaku yang tercinta (Bapak Asngadi dan Alm. Ibu Suci Suryani) yang telah memberikan banyak dorongan, kasih sayang, saran, masukan, nasehat dan doa yang tak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan penuh semangat.
9. Kakakku Hanafi Gobet dan adikku Zahratus Syita tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan hiburan kepada penulis sehingga dapat tetap semangat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman Keluarga Mahasiswa Akuntansi yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian skripsi.
11. Seluruh responden atas waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner penelitian dalam penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.,



Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

***Wassalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh***

Surakarta, 3 Februari 2016

Penulis,

ALFIANI ULFAH

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAKSI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10

2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Teori Dasar Sistem Informasi .....	10
2.1.2. Sistem .....	10
2.1.3. Sistem Informasi.....	11
2.1.4. Sistem Informasi Akuntansi.....	12
2.1.5. Kepuasan Pemakai Akhir .....	13
2.1.6. Isi (content).....	15
2.1.7. Akurasi (accuracy).....	15
2.1.8. Bentuk (format).....	16
2.1.9. Kemudahan Pengguna (Ease of use).....	16
2.1.10. Ketepatan waktu (Timeliness).....	17
2.2. Bank Perkreditan Rakyat.....	17
2.3. Penelitian Terdahulu.....	18
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	20
2.5. Rerangka Pemikiran.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 26
3.1. Ruang Lingkup Peneltian.....	26
3.2. Populasi dan Sampel .....	26
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.3.1. Variabel Dependen .....	28
3.3.2. Variabel Independen.....	28
a. Isi (content).....	28

b. Akurasi (accuracy).....	28
c. Bentuk (format).....	29
d. Kemudahan Pengguna (Ease of use).....	29
e. Ketepatan Waktu (Timeliness).....	30
3.4. Pengujian Kualitas Data.....	30
3.4.1. Uji Validitas.....	30
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.5. Pengujian Asumsi Klasik.....	32
3.5.1. Uji Normalitas Data.....	32
3.5.2. Uji Multikolinearitas.....	32
3.5.3. Uji Heterokedastisitas.....	33
3.6. Pengujian Hipotesis.....	33
3.6.1. Uji Analisis Linier Berganda.....	33
3.6.2. Uji Uji Statistik F.....	35
3.6.3. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	35
3.6.4. Uji Statistik T.....	36
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	 38
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	38
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.3. Analisis Pengujian Data.....	43
4.3.1. Uji Kualitas Data.....	43
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	51

4.4. Uji Hipotesis.....	54
4.4.1. Uji Regresi linier Berganda.....	54
4.4.2. Uji F.....	65
4.4.3. Uji $R^2$ .....	65
4.4.4. Uji T.....	65
4.5. Pembahasan .....	60
 BAB V PENUTUP.....	 66
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	66
5.3. Saran.....	67
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Kriteria Sampel.....	26
Tabel 2.1. Daftar BPR.....	27
Tabel 4.1. kriteria Sample.....	38
Tabel 4.2. Tingkat Pengembalian Kuisioner.....	40
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan umur .....	40
Tabel 4.5. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.6. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
Tabel 4.7. Karakteristik Berdasarkan Jabatan.....	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel isi.....	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel akurasi.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Bentuk.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pengguna.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pemakai akhir.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Data.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Berganda.....	55

Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji $R^2$ .....	56
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	57



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Gambar Sistem Informasi.....	11
Gambar 2. Gambar Model Dasar EUCS.....	15
Gambar 3. Gambar Rerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. Gambar Model penelitian.....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Surat Penelitian

LAMPIRAN 3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Isi

LAMPIRAN 4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Akurasi

LAMPIRAN 5 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Bentuk

LAMPIRAN 6 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kemudahan Pengguna

LAMPIRAN 7 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu

LAMPIRAN 8 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepuasan Pemakai Akhir SIA  
Banking

LAMPIRAN 9: Uji Normalitas

LAMPIRAN 10: Uji Multikolinearitas

LAMPIRAN 11: Uji Heterokedastisitas

LAMPIRAN 12: Uji regresi linear berganda, Uji t, Uji F dan  $R^2$

LAMPIRAN 13: Tabulasi Kuesioner

LAMPIRAN 14: Data Karakteristik Responden

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi, khususnya karyawan Bank Perkreditan Rakyat Di Kota Surakarta. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu, kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi, sementara variabel independen yang digunakan adalah Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan ketepatan Waktu.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Kota Surakarta yang menggunakan sistem informasi akuntansi dan bersedia menjadi responden. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* diperoleh 56 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat signifikan 0,05 Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap kepuasan pemakai akhir sistem informasi akuntansi.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi, Model Technology Acceptance (TAM), Isi, Akurat, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu.*

## ABSTRACT

*This research aims to investigate the factors that influence the satisfaction of end users of accounting information systems, in particular the employees of Rural Banks in Surakarta. The variables used in this research are: the dependent variable, that is the satisfaction of end users of accounting information systems, while the independent variables used are Content, Accurate, Forms, User Ease and accuracy of the Time.*

*The sample in this research were the employees of Rural Banks in Surakarta who use an accounting information systems and willing to became a respondents. The method of collecting samples used in this research is purposive sampling with 56 samples. The data used in this research is primary data using questionnaires, and multiple linear regression as data analysis technique.*

*The result shows that the significant level of 0,05 from Content, Accurate, Forms, User Ease and accuracy of Time influence the satisfaction of end users of accounting information systems.*

**Keywords:** *End User Satisfaction Accounting Information Systems, Technology Acceptance Model (TAM), Content, Accurate, Forms, User Facility and Timeliness.*